Guide de dépannage de l’administrateur et de l’administratrice de la FTEL

Veuillez noter que le présent guide est conçu pour aider les administrateurs et administratrices de tests à faire face aux imprévus – d’ordre technique ou pour des problèmes d’administration de test - pendant une séance de test.

Le plus important est de rester calme. **Ne paniquez pas!** Si, après avoir essayé les solutions exposées ci-dessous, le problème ne peut pas être résolu, communiquez avec :

Pour des problèmes techniques :

Aide technique de CFP : 613-996-5812

Pour des problèmes d’administration du test :

Centre de psychologie du personnel (CPP)

Service de consultation : 613-992-9741

Opérations des tests en ligne : 613-992-9686; 613-943-0653; 613-992-9678

Que faire si ...

- Le candidat ou la candidate appuie sur la mauvaise touche qui l’amène sur la mauvaise page
- Il y a une panne de courant pendant la séance de test
- Le candidat ou la candidate éteint accidentellement son ordinateur et que la séance de test n'est pas encore terminée

Solution

1. Chaque candidat ou candidate doit utiliser le même ordinateur; rallumez l'ordinateur
2. Ouvrez le navigateur
3. Rendez-vous à l'**Environnement du Candidat et de la Candidate**
4. Inscrivez l'ID du candidat ou de la candidate
5. Inscrivez l'ID de l'administrateur ou de l'administratrice de la séance
6. Cliquez sur « Connecter »

Remarque : Il vous faudra repasser par tous les écrans avant de revenir au test. Par contre, une fois dans le test, vous reviendrez automatiquement à la dernière question non répondue, et la minuterie repartira exactement là où elle s'était arrêtée lors de l'interruption.

- la salle doit être évacuée

Solution

1. Indiquez aux participants et participantes de fermer la fenêtre du test au moyen du bouton ☒ situé dans le coin supérieur droit de l'écran ou d'éteindre leur ordinateur avant de sortir. Dites-leur que cette mesure ne prend que quelques secondes et permet de garder les réponses du test « en mémoire » pour la reprise du test.
2. Au retour dans la salle, la procédure est la même que lorsqu' **« ... il y a une de panne de courant pendant la séance de test ».**

Remarque 1 : Si la situation ne vous permet pas, à vous ou aux candidats et candidates, de fermer les ordinateurs ou la fenêtre du test, seules les réponses fournies seront corrigées. Ce problème peut être traité par le Centre de psychologie du personnel.

Remarque 2 : Les tests resteront actifs pendant une période de 24 heures. Si vous ne pouvez pas terminer la séance avant la fin de cette période, communiquez avec le Centre de psychologie du personnel qui réactivera le test.

- en cours de test, la souris, le clavier ou le moniteur font défaut

Solution

1. Si c'est possible, cliquez sur le bouton ☒ dans le coin supérieur droit de l'écran. Sinon, éteignez l'ordinateur. Ensuite, la procédure est la même que lorsqu'**« ... il y a une de panne de courant pendant la séance de test ».**

- la barre de défilement et (ou) le bouton ☒ dans le coin supérieur droit de l'écran semblent être situés « derrière » le cadre du moniteur

Solution

1. Cette situation est causée par un mauvais réglage du moniteur et survient lorsque les ordinateurs n'ont pas été essayés, fenêtres maximisées, avant la séance de test. Pour régler le problème, vous devez trouver les boutons de réglage du moniteur. En général, ils sont situés directement sous l'écran, mais il arrive parfois qu'ils soient situés sur le côté. Suivez ensuite les directives pour rajuster la position horizontale et verticale de l'écran.

- quelqu'un met accidentellement fin à son test (parce qu'il ou elle a cliqué sur le bouton dans le coin supérieur droit de son écran)

Solution

1. La figure 1 vous montre l'écran que vous verrez alors. Cliquez sur « ici » pour revenir au test.

Remarque : Il vous faudra repasser par tous les écrans avant de revenir au test. Par contre, une fois dans le test, vous reviendrez automatiquement à la dernière question non répondue, et la minuterie repartira exactement là où elle s'était arrêtée lors de l'interruption.

Figure 1 (cliquez sur l'image pour l'agrandir)

- la fenêtre de la figure 1 apparaît, mais le candidat ou la candidate n'a pas terminé son test.

Solution

1. Au début de la séance de test, le système ouvre deux fenêtres. La première, la fenêtre du test, occupe tout l'écran. La deuxième (celle de la figure 1) est en fait « derrière » la première et sert à revenir au test en cas de problème. Si cette fenêtre apparaît soudainement, cela signifie habituellement que la personne qui fait le test a accidentellement réduit la fenêtre du test. Pour résoudre ce problème, cliquez sur « Démarrer » et regardez sur la barre d'outils au bas de l'écran, il devrait y avoir une autre fenêtre de navigateur ouverte. Cliquez dessus. Cela devrait être votre test. Sinon, il se peut que le candidat ou la candidate ait accidentellement mis fin à sa séance de test. Dans ce cas, la procédure est la même que lorsque **« ...quelqu'un a mis accidentellement fin à son test (parce qu'il ou elle a cliqué sur le bouton ☒ dans le coin supérieur droit de son écran) ».**

- un candidat ou une candidate a commencé son test avant la fin des directives ou s'aperçoit qu'il ou elle est en avance pendant que vous lisez ces mêmes directives

Solution

1. Demandez à cette personne de cliquer sur le bouton ☒ situé dans le coin supérieur droit de l'écran, ce qui mettra fin temporairement à son test et arrêtera la minuterie. La fenêtre de la figure 1 apparaîtra. Ensuite, la procédure est la même que lorsque **« ...quelqu'un a mis accidentellement fin à son test (parce qu'il ou elle a cliqué sur le bouton ☒ dans le coin supérieur droit de son écran) ».**
2. Dans le cas, très peu probable, où la fenêtre de la figure 1 n'apparaîtrait pas, la procédure est la même que lorsqu' **«... il y a une panne de courant pendant la séance de test»**, à partir de l'étape **2.**

Remarque : Les directives n'apparaissent qu'une seule fois au tout début du test. Une fois que le test est commencé, les candidats et candidates n'y ont plus accès. Si vous les informez de ce point, vous attirerez leur attention et vous vous assurerez que personne ne prendra de l'avance.

- un candidat ou une candidate veut changer d'ordinateur après le début du test

Solution

1. À moins que l'appareil fonctionne mal, **personne ne peut changer d'ordinateur** une fois que le test est commencé, parce que les réponses sont enregistrées sur l'appareil. Une personne qui change d'ordinateur recommence un nouveau test à la question 1, ce qui causera de nombreux problèmes. Par exemple, il y aura deux séries de réponses pour un même sous-ensemble de questions. De plus, cela sera injuste envers les autres, parce que la minuterie du deuxième test repartira à zéro, comme si le candidat ou la candidate n'avait jamais eu accès aux questions auparavant. Enfin, il sera compliqué d'établir ou de respecter une période de reprise, s'il y a lieu.

- l'ordinateur bloque à l'écran « en chargement » ou « gèle » complètement, ce qui empêche le test de se télécharger

Solution

1. Cela se produit généralement lorsque les personnes qui font le test répondent « Non » et « Annuler » quand les écrans des figures 2 et 3

apparaissent. Voilà pourquoi les directives à cet égard sont claires : les candidats et candidates doivent répondre « **Oui** » et « **Exécuter** ».

Pour régler ce problème,

1. **Fermez tous les écrans du navigateur**
2. Ensuite, la procédure est la même que lorsqu'**« ... il y a une de panne de courant pendant la séance de test »**, à partir de l'étape **2**.

Figure 2 (cliquez sur l'image pour l'agrandir)

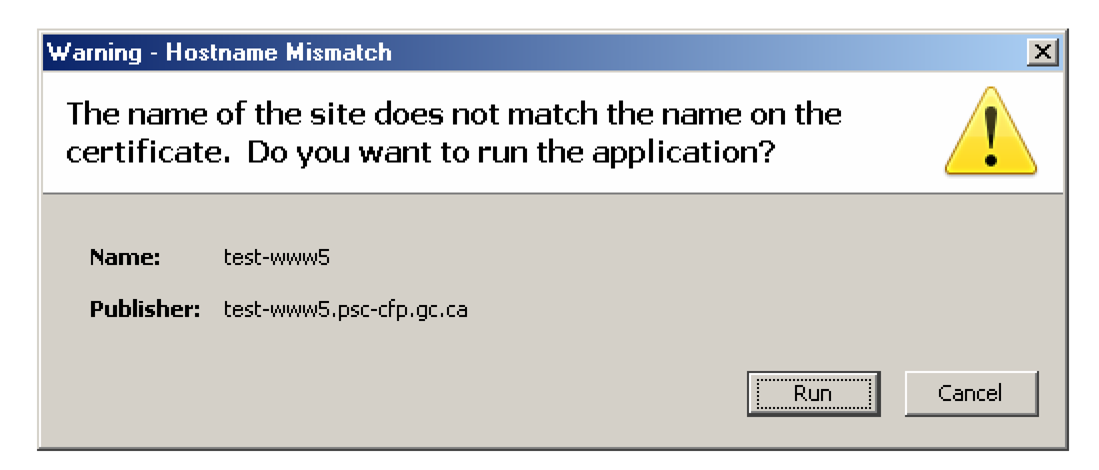


Il y a une autre cause possible à ce problème : les droits d'écriture de l'appareil. Cette situation est très peu probable, en particulier si la **configuration** a été effectuée comme il se doit et que vous **avez essayé** l'appareil avant la séance au moyen du *Test d'utilisation CFP*. Si vous avez essayé la solution ci-dessus sans succès et si le problème a trait aux droits d'écriture, il n'y a rien que vous puissiez faire pour le moment avec cet appareil, qui ne prenne pas trop de temps ou qui n'interrompe pas la séance de test.

Pour contourner le problème,

1. Demandez au candidat ou à la candidate de prendre un ordinateur libre.
2. Ensuite, la procédure est la même que lorsqu' **« ... il y a une de panne de courant pendant la séance de test »**, à partir de l'étape 2.

Figure 3 (cliquez sur l'image pour l'agrandir)



- le candidat ou la candidate clique sur un bouton et l'écran qui apparaît n'a rien à voir avec le test ou lui indique que la séance de test est terminée.

Solution

1. Ce problème apparent provient des protocoles de sécurité intégrés du système de tests en ligne. Le système interdit l'accès aux personnes qui n'ont pas cliqué sur «Suivante» ou «Soumettre» depuis une trentaine de minutes. Pour corriger ce problème,
2. **Fermez toutes les fenêtres du navigateur**
3. Ensuite, la procédure est la même que lorsqu' **«... il y a une de panne de courant pendant la séance de test»**, à partir de l'étape 2.

Important : Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème :

1. Documentez, documentez et documentez! Conservez autant d'informations que possible au sujet de ce qui est arrivé, combien de temps a été perdu dans le test du candidat ou de la candidate, à quelle question il ou elle était rendu, etc.
2. Pour les problèmes techniques, communiquez avec l'aide technique de CFP : 613-996-5812
3. Pour les problèmes d'administration de tests, communiquez avec le Centre de psychologie du personnel :

    Service de consultation : 613-992-9741

    Opérations pour les tests en ligne : 613-992-9686; 613-943-0653; 613-992-9678

4. **N’attribuez sous aucun prétexte** de nouveau numéro d’identification à un candidat avant d’appeler le Service de consultation du CPP.

Date de modification : 2008-03-13